Commerz Direktservice GmbH

Duisburg

Jahresabschluss und Lagebericht für das Geschäftsjahr
vom 1. Januar bis 31. Dezember 2012

Lagebericht 2012
der Commerz Direktservice GmbH

Organisatorische und gesellschaftsrechtliche Entwicklung

Die Commerz Direktservice GmbH (im Folgenden CDS genannt) hat in 2012 ihre Geschäftstätigkeit als Dienstleister von Callcenter- und Servicedienstleistungen für den Commerzbank-Konzern fortgeführt. Die Schwerpunkte der Geschäftstätigkeit der CDS stellen unverändert die Felder Kundenbetreuung, Technische Hotline und Customer Care dar.

Gegenüber dem Vorjahr war das Geschäftsvolumen der CDS rückläufig. Die Anzahl der Geschäftsvorfälle sank aufgrund geringerer Kundenaktivität. Durch konsequentes Kostenmanagement konnten die mengenbedingt gesunkenen Umsatzerlöse zu einem Großteil auf der Aufwandsseite kompensiert werden.

Am 29. Februar 2012 wurde der operative Betrieb am Standort Quickborn eingestellt und der Standort wurde zum 30. Juni 2012 geschlossen. Das Restrukturierungsprojekt aus 2009 ist damit vorzeitig abgeschlossen. Die Geschäftstätigkeit wird nun ausschließlich am Standort Duisburg betrieben.

Im Jahr 2012 wurden Um- und Ausbaumaßnahmen am Standort Duisburg durchgeführt. Ein neues Möblierungskonzept ermöglicht eine effizientere Nutzung der Räumlichkeiten. Darüber hinaus wurden Ersatzinvestitionen bei den IT-Systemen vorgenommen.

Im Jahr 2012 waren durchschnittlich 539 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der CDS angestellt, davon waren durchschnittlich 21 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Elternzeit. Zusätzlich waren im Jahresdurchschnitt 5 Auszubildende beschäftigt.

Die Geschäftsführung wurde von den Herren Stefan Homp (Sprecher) und Jürgen Fricke wahrgenommen. Mit Wirkung zum 01. November wurde darüber hinaus Herr Rüdiger Maroldt vom Aufsichtsrat zum Geschäftsführer bestellt.

Mit Wirkung zum 31. März 2012 sind Herr Dr. Thorsten Reitmeyer und mit Wirkung zum 30. Juni 2012 Herr Carsten Strauß aus dem Aufsichtsrat ausgeschieden. Von der Gesellschafterin wurden Herr Sven Heide mit Wirkung zum 02. April 2012 und Herr Christian Rhino mit Wirkung zum 16.Juli 2012 zu Mitgliedern des Aufsichtsrats ernannt.

Entwicklung der Geschäftstätigkeit

Der Umsatz der CDS fiel im Geschäftsjahr gegenüber dem Vorjahreswert um 7.550 T€ auf 25.933 T€ (- 22,5 %). Grund hierfür war neben der niedrigeren Kundenaktivität der Wegfall der Sondereffekte aus der Kunden- und Produktmigration der ehemaligen Dresdner Bank auf die Commerzbank im Vorjahr. Das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit sank um 1.386 T€ auf -50 T€.

Von der im Geschäftsjahr 2009 gebildeten Rückstellung für Restrukturierungsmaßnahmen in Höhe von 8.092 T€ sind im Geschäftsjahr 2012 ein Betrag in Höhe von 2.943 T€ in Anspruch genommen und ein weiterer Betrag in Höhe von 397 T€ aufgelöst worden; es verbleibt ein Restbetrag in Höhe von 212 T€.

Das Geschäftsjahr wird mit einem positiven Gesamtergebnis in Höhe von 349 T€ abgeschlossen, welches auf Basis des Gewinnabführungsvertrags an die Gesellschafterin Commerzbank abgeführt wird.

Die Entwicklung der wesentlichen Kennziffern ist aus der folgenden Übersicht ablesbar:

	2012	2011
Umsatzerlöse	25.933 T€	33.483 T€
Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit	-50 T€	1.336 T€
Gewinnabführung	349 T€	2.476 T€

Insgesamt wurden in 2012 in der CDS 5.323.715 Geschäftsvorfälle bearbeitet. Gegenüber dem Vorjahr sank die Anzahl um 22,4%. Das Bearbeitungsvolumen gemessen in Bearbeitungsminuten sank 2012 um 26,1 % auf rund 19,0 Mio. Minuten.

Im Folgenden wird die Entwicklung in den operativen Bereichen beschrieben:

<u>Kundenbetreuung</u>

Der Bereich Kundenbetreuung umfasst die Weitervermittlung von Anrufern an die zuständige Filiale, Entgegennahme von Kundenaufträgen und die Bereitstellung von Informationen rund um das Filialgeschäft. In 2012 wurden 4.384.231 Kundenanfragen bearbeitet, 811.943 Geschäftsvorfälle weniger als in 2011 (-15,6 %).

Zum Geschäftsbereich Kundenbetreuung gehört auch der Service Outbound. Hier werden Anrufe zur Messung der Kundenzufriedenheit durchgeführt. Die Anzahl der Geschäftsvorfälle stieg um 47,5 % auf 211.512.

Technische Hotline

Im Bereich Technische Hotline werden Anrufe und E-Mails zu Fragen rund um die Internet- und Homebanking-Anwendungen der Bank entgegengenommen. Die Anzahl der Geschäftsvorfälle sank um 53,5 % auf 389.733. Die gegenüber dem Vorjahr geringere Geschäftsaktivität resultiert aus dem Umstand, dass es im Vorjahr im 1. Halbjahr aufgrund der technischen Migration der ehemaligen Dresdner Bank-Kunden auf die Plattform der Commerzbank AG ein erhöhtes Aufkommen von Kundenanfragen gab.

Customer Care

Im Geschäftsfeld Customer Care werden Kundenbeschwerden bearbeitet und Wertpapieraufträge entgegengenommen. Hier reduzierte sich die Anzahl der Geschäftsvorfälle gegenüber 2011 um 11,4 % auf 338.239.

Angaben zur Bilanz

Die Bilanzsumme fiel von 10.127 T€ auf 6.197 T€. Die Investitionen des Geschäftsjahres – im Wesentlichen aufgrund der Um- und Ausbaumaßnahmen am Standort Duisburg - führten zu einer Erhöhung des Anlagevermögens um 426 T€ auf 3.299 T€. Es wurden Investitionen in Höhe von 1.484 T€ vorgenommen.

Die Forderungen und sonstigen Vermögensgegenstände beliefen sich auf 1.974 T€, davon entfallen 1.937 T€ auf verbundene Unternehmen. Das Guthaben bei Kreditinstituten verminderte sich um 3.866 T€ auf 577 T€.

Die Rückstellungen sanken um 3.022 T€ auf 2.709 T€. Sie beinhalten im Wesentlichen die Beträge für die Zahlung von variablen Gehaltsbestandteilen sowie für Pensionsverpflichtungen.

Es wurden Verbindlichkeiten in Höhe von 2.310 T€ bilanziert. Davon entfallen 1.929 T€ auf verbundene Unternehmen (hiervon 349 T€ Verbindlichkeit aus Gewinnabführung); 215 T€ resultieren aus Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen und 166 T€ stellen sonstige Verbindlichkeiten dar.

Das Eigenkapital beträgt wie im Vorjahr 1.178 T€; davon entfallen 1.000 T€ auf das Stammkapital.

Angaben zur Gewinn- und Verlustrechnung

Gegenüber dem Vorjahr fiel das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit um 1.386 T€ auf -50 T€. Der Umsatz lag bei 25.933 T€. Es wurde ein außerordentliches Ergebnis in Höhe von 397 T€ aus der Auflösung von der in dem Geschäftsjahr 2009 gebildeten Rückstellungen für Restrukturierungsmaßnahmen erzielt. Unter Berücksichtigung des Steuerergebnisses von 1 T€ ergab sich ein positives Gesamtjahresergebnis in Höhe von 349 T€, das auf Basis des Ergebnisabführungsvertrags an die Gesellschafterin abgeführt wird. Die Umsatzerlöse entfielen vollständig auf Konzerngesellschaften des Commerzbank-Konzerns.

Die Zinserträge sanken aufgrund des deutlich zurück gegangenen Guthabens bei Kreditinstituten um 63 T€ auf 16 T€. Der Zinsaufwand betrug 24 T€. Sonstige betriebliche Erträge wurden in Höhe von 690 T€ erzielt.

Der betriebliche Aufwand lag in 2012 bei 26.665 T€. Gegenüber dem Vorjahr ist dies eine Minderung um 6.653 T€ (- 20,0%), die sich im Wesentlichen aus der Anpassung der Personalkosten und der Kosten für Dienstleister an die niedrigere Kundenaktivität ergab. Die Personalkosten beliefen sich auf 16.844 T€ (Anteil 63,1%), die sonstigen betrieblichen Aufwendungen auf 8.763 T€ (32,9%) und die Abschreibungen auf 1.058 T€ (4,0%). In den sonstigen betrieblichen Aufwendungen sind Zahlungen in Höhe von 1.201 T€ an Konzerngesellschaften für Callcenter-Technik, die Bereitstellung von Räumen, Arbeitsplatzausstattung und Dienstleistungen von Stabsabteilungen enthalten.

Die Entwicklung der operativen Aufwandspositionen gegenüber dem Vorjahr ist der folgenden Aufstellung zu entnehmen:

Aufwandsposition	2012	2011	Veränderung in %
Personalaufwand	16.844 T€	18.742 T€	- 10,1
Sonstiger betrieblicher Aufwand	8.763 T€	13.473 T€	- 35,0
Abschreibungen	1.058 T€	1.103 T€	- 4,1
Summe	**26.665 T€**	**33.318 T€**	**- 20,0**

Vermögens-/ Liquiditäts- und Rentabilitätsanalyse

Durch den Abfluss liquider Mittel aufgrund der Umsetzung von Restrukturierungsmaßnahmen und für Investitionen hat sich die Struktur des

Gesamtvermögens der Gesellschaft verändert. Der Anteil des Anlagevermögens (3.299 T€) am Gesamtvermögen der Gesellschaft (6.197 T€) betrug 53,2% gegenüber 28,4% im Vorjahr, der Anteil der liquiden Mittel (577 T€) 9,3% gegenüber 43,9%. Die Forderungen und das sonstige Umlaufvermögen, die Rechnungsabgrenzungsposten und der Aktive Unterschiedsbetrag aus der Vermögensverrechnung beliefen sich auf 2.321 T€ bzw. 37,5% (Vorjahr 24,5%) des Gesamtvermögens. Die Forderungen bestanden nahezu ausschließlich gegenüber verbundenen Unternehmen.

Die Cash-Flow-Berechnung wurde anhand der indirekten Methode durchgeführt. Die Veränderung des Finanzmittelfonds wird dabei als Summe der Cash-Flows aus laufender Geschäftstätigkeit, aus der Investitionstätigkeit und aus der Finanzierungstätigkeit abgeleitet. Alle Angaben erfolgen in Tausend Euro.

Der Cash-Flow aus laufender Geschäftstätigkeit lag bei - 1.407 T€. Für Investitionen in das Anlagevermögen wurden 1.484 T€ an liquiden Mitteln aufgewendet.

	2012
Finanzmittelfonds am Anfang der Periode	**4.443 T€**
Cash-Flow aus laufender Geschäftstätigkeit	**- 1.407 T€**
Cash-Flow aus der Investitionstätigkeit	**- 1.484 T€**
Cash-Flow aus der Finanzierungstätigkeit	**- 976 T€**
Finanzmittelfonds am Ende der Periode	**576 T€**

In der folgenden Grafik werden die Rentabilitätskennziffern für das Gesamtjahresergebnis aufgeführt:

			2012
Eigenkapitalrentabilität			
Gesamtjahresergebnis / **Eigenkapital**	=	**349.094 €** / **1.178.249 €**	= **29,6%**
Umsatzrentabilität			
Gesamtjahresergebnis / **Umsatzerlöse**	=	**349.094 €** / **25.933.374 €**	= **1,3%**

Vorgänge von besonderer Bedeutung, welche die Vermögens- oder Liquiditätslage des Unternehmens beeinflussen, sind nach dem Schluss des Geschäftsjahres nicht eingetreten.

Risikobericht

Adressausfall-, Liquiditäts- und Marktrisiken sind aufgrund des Geschäftsmodells der Gesellschaft und des Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrages mit der Commerzbank AG nicht gegeben.

Relevant für die Gesellschaft ist das operationelle Risiko, welches sich definiert als die Gefahr von Verlusten, die infolge der Unangemessenheit oder des Versagens von internen Verfahren und Systemen, Menschen oder infolge externer Ereignisse eintreten.

Die wesentlichen operationellen Risikofelder stellen sich wie folgt dar:

Technologie

Für die Gesellschaft sind die IT-Systeme von besonderer Bedeutung. Neben der regelmäßigen technischen Erneuerung sind wichtige IT-Komponenten redundant ausgelegt, um eine hohe Verfügbarkeit zu gewährleisten. Darüber hinaus bestehen für die wichtigsten Systeme Wartungsverträge mit kurzen Reaktionszeiten bei Systemausfällen.

Personal

Risiken ergeben sich hier durch unautorisierte Handlungen von Mitarbeitern (Betrug, Unterschlagung). In der Gesellschaft ist dieses Risiko durch umfangreiche Sicherheitsvorkehrungen wie Zugriffsbeschränkungen in den Systemen sowie Kontrollmechanismen im Zahlungsverkehr begrenzt. Zudem besteht die Möglichkeit über ein Onlinesystem Hinweise zur Aufklärung wirtschaftskrimineller Handlungen (Whistleblowing) zu geben.

Organisation

Prozess- und Organisationsrisiken können unter anderem durch Ausfall von Kontrollinstanzen, Bearbeitungsfehler oder Scheitern von Projekten eintreten. Die Gefährdung aus den genannten Kategorien halten wir für gering.

Externe Faktoren

Externen Ereignissen, wie den Fall einer Katastrophe, begegnet die Gesellschaft durch geplante Maßnahmen zur Fortführung und Wiederaufnahme des Geschäftsbetriebes im Rahmen eines regelmäßig zu aktualisierenden Business Continuity Managements.

Ausblick auf die weitere geschäftliche Entwicklung

Wesentlicher Einflussfaktor für die operative Entwicklung der CDS ist der Geschäftsverlauf des Segments Privatkunden der Commerzbank. Ein Anstieg der Kundenzahl und/oder der Kundenaktivität führt in der CDS zu steigenden Geschäftsvorfällen. Eine Stagnation oder ein Rückgang der Geschäftstätigkeit im Segment Privatkunden wirkt sich hingegen direkt negativ auf die CDS aus.

Für 2013 erwartet die Gesellschaft auf Basis der beauftragten Mengen einen Geschäftsverlauf über dem Niveau des Vorjahres. Wachstumschancen ergeben sich in allen Bereichen der CDS durch eine vom Konzern erwartete Steigerung von Kundenanzahl und Kundenaktivität. Zusätzliches Volumen kann sich durch zusätzliche Beauftragungen sowie Aufgabenverlagerungen aus anderen Konzerneinheiten zur CDS ergeben.

Die Servicezeiten der CDS wurden im Rahmen der neuen strategischen Ausrichtung der Commerzbank im Privatkundengeschäft ab dem 21. Januar 2013 auf 24 Stunden an 7 Tagen in der Woche ausgeweitet. In 2013 wird die CDS darüber hinaus mehrere Vorhaben der Commerzbank zur Ausweitung und Optimierung von Prozessen begleiten.

Risiken für das Ergebnis bestehen im Wesentlichen in der Entwicklung der Anzahl der Geschäftsvorfälle. Umsatzausfälle durch signifikante Unterschreitungen von Planmengen können in begrenztem Umfang durch Kosteneinsparungen kompensiert werden, dennoch kann sich dann ein negativer Ergebniseffekt ergeben.

Insgesamt erwartet die Geschäftsführung für die Jahre 2013 und 2014, insbesondere vor dem Hintergrund der neuen strategischen Ausrichtung der Commerzbank im Privatkundengeschäft und den daraus resultierenden Wachstumsimpulsen für die CDS, eine Steigerung des Geschäftsvolumens und sich verbessernde Ergebnisse der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit.

Duisburg, 12. März 2013

Commerz Direktservice GmbH
Geschäftsführung

Jürgen Fricke | Stefan Homp | Rüdiger Maroldt

B I L A N Z
der
Commerz Direktservice GmbH
zum 31.12.2012

Aktivseite	31.12.2012 EUR	31.12.2011 EUR
A. Anlagevermögen		
I. Immaterielle Vermögensgegenstände		
1. entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	840.760,00	1.069.805,00
2. geleistete Anzahlungen	0,00	14.875,00
	840.760,00	**1.084.680,00**
II. Sachanlagen		
andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	2.457.988,00	1.787.815,00
	3.298.748,00	**2.872.495,00**
B. Umlaufvermögen		
I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände		
1. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	1.936.692,35	2.432.516,53
davon aus Lieferungen und Leistungen	*1.909.450,68*	*2.395.161,40*
davon aus anrechenbaren Steuern	*25.674,39*	*34.521,01*
davon aus Organsteuern (lfd. Jahr)	*1.567,28*	*2.834,12*
2. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	0,00	6.430,17
3. sonstige Vermögensgegenstände	37.598,99	9.161,35
	1.974.291,34	**2.448.108,05**
II. Kassenbestand, Bundesbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten und Schecks	576.435,71	4.442.773,88
	2.550.727,05	**6.890.881,93**
C. Rechnungsabgrenungsposten	286.627,52	303.130,41
D. Aktiver Unterschiedsbetrag aus der Vermögensverrechnung	60.410,00	60.135,00
Summe der Aktiva	**6.196.512,57**	**10.126.642,34**

B I L A N Z
der
Commerz Direktservice GmbH
zum 31.12.2012

Passivseite	31.12.2012 EUR	31.12.2011 EUR
A. Eigenkapital		
I. Gezeichnetes Kapital	1.000.000,00	1.000.000,00
II. Kapitalrücklage	26.000,00	26.000,00
III. Gewinnrücklagen		
andere Gewinnrücklagen	152.249,40	152.249,40
	1.178.249,40	**1.178.249,40**
B. Rückstellungen		
1. Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen	808.456,00	63.331,00
2. sonstige Rückstellungen	1.900.090,36	5.666.896,00
	2.708.546,36	**5.730.227,00**
C. Verbindlichkeiten		
1. Verbindlichkeiten gegenüber KI	1.514.209,17	51.020,81
2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	215.053,75	448.562,86
3. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	414.851,92	2.518.440,30
davon aus Lieferungen und Leistungen	*22.179,00*	*0,00*
davon aus Gewinnabführungsvertrag	*349.094,18*	*2.475.508,78*
davon aus Organsteuern (Vorjahre)	*43.578,74*	42.931,52
4. sonstige Verbindlichkeiten	165.601,97	200.141,97
davon aus Steuern	*163.859,49*	*198.965,74*
	2.309.716,81	**3.218.165,94**
Summe der Passiva	**6.196.512,57**	**10.126.642,34**

Gewinn- und Verlustrechnung
der
Commerz Direktservice GmbH
zum 31.12.2012

		31.12.2012 EUR	31.12.2011 EUR
1. Umsatzerlöse		25.933.373,99	33.483.174,05
2. sonstige betriebliche Erträge		689.609,07	1.113.058,45
3. Personalaufwand			
a) Löhne und Gehälter		13.998.083,20	15.674.770,41
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung		2.846.454,90	3.067.489,70
4. Abschreibungen			
auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen sowie auf aktivierte Aufwendungen für die Ingangsetzung und Erweiterung des Geschäftsbetriebs		1.057.720,25	1.103.079,35
5. sonstige betrieblichen Aufwendungen		8.762.865,75	13.473.237,43
6. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge		16.323,94	79.291,50
davon aus verbundenen Unternehmen 16.048,94 €	(Vorjahr: 79.169,50 €)		
7. Zinsen und ähnliche Aufwendungen		23.792,03	20.734,00
davon an verbundene Unternehmen: 20.505,03 €	(Vorjahr: 0,00 €)		
8. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit		**-49.609,13**	**1.336.213,11**
9. außerordentliche Erträge		397.427,00	1.138.171,48
10. außerordentliche Aufwendungen		0,00	0,00
11. außerordentliches Ergebnis		**397.427,00**	**1.138.171,48**
12. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag		1.276,31	1.124,19
13. auf Grund des Gewinnabführungsvertrages abgeführter Gewinn		**349.094,18**	**2.475.508,78**
14. Jahresüberschuss		**0,00**	**0,00**

Jahresabschluss 2012
der Commerz Direktservice GmbH

Anhang

1 Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze

Der Jahresabschluss der Commerz Direktservice GmbH für das Geschäftsjahr 2012 wurde nach den Vorschriften des Handelsgesetzbuches und des GmbH-Gesetzes erstellt.

Das **Sachanlagevermögen** und die **Softwareprodukte** werden zu Anschaffungskosten bewertet, die um planmäßige lineare Abschreibungen entsprechend der erwarteten Nutzungsdauer gemindert werden. Dabei lehnt sich die Commerz Direktservice GmbH eng an die von der Finanzverwaltung vorgegebenen Nutzungsperioden (AfA-Tabelle für die allgemein verwendbaren Anlagegüter (AfA Tabelle „AV")) bzw. an die Abschreibungsregeln der Commerzbank AG an. Die Abschreibung der beweglichen Wirtschaftsgüter beginnt mit dem Monat ihrer Inbetriebnahme.

Geringwertige Wirtschaftsgüter werden nach den Vorschriften des § 6 Abs. 2 und 2a EStG bilanziert. Die angeschafften geringwertigen Wirtschaftsgüter mit Anschaffungskosten zwischen € 150,00 und € 1.000,00 werden danach in einem Sammelposten gebündelt, der im Geschäftsjahr der Bildung und in den folgenden vier Geschäftsjahren zu jeweils einem Fünftel abgeschrieben wird. Wirtschaftsgüter mit einem Wert unter € 150,00 werden als sofortige Betriebsausgabe behandelt.

Der Ansatz der **Forderungen und sonstigen Vermögensgegenstände** erfolgt mit ihrem Nennwert.

Rückstellungen für ungewisse Verbindlichkeiten bemessen wir entsprechend den Grundsätzen vorsichtiger kaufmännischer Beurteilung in Höhe des voraussichtlichen Erfüllungsbetrages.

Die Höhe der Rückstellungen für Pensionen und Deferred Compensation werden nach dem Anwartschaftsbarwertverfahren ermittelt. Folgende Parameter, die

einheitlich in der Commerzbank AG Inland Verwendung finden, wurden bei der Ermittlung zu Grunde gelegt:

- Rechnungszins: 5,05%
- Jährliche Lohn- und Gehaltssteigerung (inkl. Karriereentwicklung): 2,50 %
- Jährliche Rentenanpassung: 1,80 %
- Jährliche Anpassung der Beitragsbemessungsgrenze zur gesetzlichen Rentenversicherung: 2,00 %
- Biometrische Rechnungsgrundlagen: Richttafeln 2005 G von Klaus Heubeck (modifiziert)

Verbindlichkeiten werden mit ihrem jeweiligen Erfüllungsbetrag angesetzt.

2 Angaben zur Bilanz und zur Gewinn- und Verlustrechnung

Die Bilanz und die Gewinn- und Verlustrechnung sind gemäß den Gliederungsschemata der §§ 266 Abs. 2 und 3, 275 Abs. 2 HGB aufgestellt.

2.1 Bilanz

Die Entwicklung des **Anlagevermögens** im Geschäftsjahr ist dem Anlagenspiegel der Commerz Direktservice GmbH zu entnehmen (siehe Anlage). Die Zugänge betreffen überwiegend Anschaffungen von Mobiliar im Rahmen des Aus- und Umbaus der Arbeitsplätze sowie Ergänzungs- bzw. Verbesserungsinvestitionen im Hardware- und Softwarebereich. Im Jahr 2012 betrug die Abschreibung für geringwertige Wirtschaftsgüter € 196.285; der Restbuchwert des Sammelpostens per 31.12.2012 lag bei € 578.350.

Der Gesamtbetrag der **Forderungen und sonstigen Vermögensgegenstände** in Höhe von € 1.974.291 (Vorjahr: € 2.448.108) weist eine Restlaufzeit von unter einem Jahr auf.

Der Bilanzposten **Forderungen gegen verbundene Unternehmen** in Höhe von € 1.936.692 (Vorjahr: € 2.432.517) beinhaltet im Wesentlichen Forderungen gegenüber der Gesellschafterin aus der Verrechnung von Dienstleistungen und Umsatzsteuer.

Das gesamte **Guthaben bei Kreditinstituten** in Höhe von € 576.436 stellt Forderungen an die Gesellschafterin dar (Vorjahr: € 4.442.774). Die deutliche Reduzierung liegt in der Abführung des Vorjahresgewinns, in der Realisierung von

Restrukturierungsmaßnahmen sowie in den Investitionen in das Anlagevermögen begründet.

Als **aktive Rechnungsabgrenzungsposten** sind Ausgaben angesetzt, die vor dem Bilanzstichtag getätigt wurden, aber Aufwand für eine Zeit nach diesem Tag darstellen.

Aufgrund des Verrechnungsgebots des § 246 (2) Satz 2 HGB wird das Deckungsvermögen, das beim „Commerzbank Pension Trust" angelegt ist, mit den Verpflichtungen aus Deferred Compensation saldiert. Der beizulegende Wert des Deckungsvermögens beträgt zum 31.12.2012 € 77.436 (Vorjahr: € 76.082). Der Erfüllungsbetrag der zu verrechnenden Verpflichtungen beläuft sich zum 31.12.2012 auf € 17.026 (Vorjahr: € 15.947).

Der übersteigende Betrag in Höhe von € 60.410 (Vorjahr: € 60.135) ist unter einem gesonderten Posten als Aktiver Unterschiedsbetrag aus der Vermögensverrechnung in der Bilanz ausgewiesen.

Das **Gezeichnete Kapital** der Gesellschaft beträgt unverändert gegenüber dem Vorjahr € 1.000.000 und wird zu 100% von der Commerzbank AG gehalten.

Die **Kapitalrücklage** beträgt unverändert € 26.000.

Bei den **anderen Gewinnrücklagen** in Höhe von € 152.249 handelt es sich um eine aufgrund des Gewinnabführungsvertrages gebildete vertragliche Rücklage in Höhe von € 100.000 und zum anderen um den in die andere Gewinnrücklage eingestellten Bilanzgewinn aus Vorjahren in Höhe von € 52.249.

Die **Rückstellungen** in Höhe von € 2.708.546 (Vorjahr: € 5.730.227) betreffen mit € 212.487 (Vorjahr: € 3.552.797) Restrukturierungsmaßnahmen und mit € 808.456 (Vorjahr: € 63.331) Pensionsrückstellungen. Die Erhöhung über insgesamt € 745.125 resultiert zum einen aus der Bestellung eines dritten Geschäftsführers und der damit einhergehenden Übertragung von Pensionsverpflichtungen an die Gesellschaft. Zum anderen wurde in 2012 für ein Geschäftsführungsmitglied das Versorgungskonto korrigiert und der betroffene Vertrag in eine andere Versorgungsordnung überführt; der hierdurch verursachte Einmalaufwand wurde in laufender Rechnung erfasst. Aufgrund dieses Effektes ist der Betrag der Pensionsrückstellungen mit dem des Vorjahres nicht vergleichbar. Sonstige Rückstellungen (€ 1.687.603; Vorjahr: € 2.114.099) wurden im Wesentlichen im Personalbereich – insbesondere für variable Gehaltsbestandteile – sowie für ausstehende Rechnungen gebildet.

Die **Verbindlichkeiten** belaufen sich insgesamt auf € 2.309.717 (Vorjahr: € 3.218.166), davon € 349.094 (Vorjahr: € 2.475.509) als Verbindlichkeit gegenüber der Gesellschafterin aus dem bestehenden Gewinnabführungsvertrag und € 1.514.209 (Vorjahr: € 0) als Verbindlichkeit gegenüber der Gesellschafterin aus der Aufnahme eines Geldmarktkredits inklusive der Abgrenzung des daraus resultierenden Zinsaufwands. Die Verbindlichkeiten weisen in vollständiger Höhe – wie im Vorjahr auch - eine Restlaufzeit von unter einem Jahr auf und setzen sich wie folgt zusammen:

	2012 Euro	2011 Euro
Verbindlichkeiten gesamt	**2.309.717**	**3.218.166**
davon gegenüber Gesellschafterin	1.929.061	2.569.461
davon aus Gewinnabführungsvertrag	349.094	2.475.509
davon aus Umsatzsteuer	43.579	42.931
davon aus Lieferungen und Leistungen	22.179	0
davon Sonstiges	1.514.209	51.021

Die Organsteuerumlage wurde in 2012 nicht erhoben. Die Verbindlichkeiten aus Umsatzsteuer betreffen ausschließlich Vorjahre.

2.2 Gewinn- und Verlustrechnung

Die **Geschäftstätigkeit** des Commerz Direktservice besteht in der Erbringung von Dienstleistungen aller Art, insbesondere für Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute, sowie in der Vornahme aller zur Erreichung und Förderung dieses Zweckes dienlicher Geschäfte.

Die **Umsatzerlöse** werden durch Serviceleistungen des Callcenter-Betriebs und damit im Zusammenhang stehenden Tätigkeiten erzielt, die die Gesellschaft für die Commerzbank AG und für andere verbundene Unternehmen entgeltlich erbracht hat.

Da das Betreiben eines Callcenters ein sehr personalintensives Geschäft ist, stellt der **Personalaufwand** mit rund 63,1% (Vorjahr: 56,2%) den größten Teil der gesamten Aufwendungen dar.

Die **sonstigen betrieblichen Aufwendungen** beinhalten neben Aufwendungen für die Bereitstellung von Räumen, technischer Infrastruktur und für das Erbringen von Stabsdienstleistungen, für Mieten und für Dienstleistungen von Fremdfirmen insbesondere Zahlungen für Fernsprechgebühren und für die Wartung und Instandhaltung von Hard- und Softwarekomponenten sowie von Telekommunikationssystemen.

Der **Zinsaufwand** in Höhe von € 23.792 (Vorjahr: € 20.734) resultiert aus der Aufnahme eines Geldmarktkredits (€ 20.505; Vorjahr: € 0) und aus der Entwicklung der Pensions- und Jubiläumsverpflichtungen im Geschäftsjahr (€ 3.287; Vorjahr: € 20.734).

Das für das Geschäftsjahr von dem Abschlussprüfer berechnete Gesamthonorar beläuft sich auf insgesamt € 32.185.

Der Gewinn beinhaltet **außerordentliche Erträge** in Höhe von € 397.427, die auf die teilweise Auflösung der Rückstellung für Restrukturierungsmaßnahmen zurück zu führen sind.

Das **positive Ergebnis** des Geschäftsjahres wird auf Grund des bestehenden Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrags an die Commerzbank AG, Frankfurt am Main, abgeführt.

3 Sonstige Angaben

3.1 Sonstige finanzielle Verpflichtungen

Es bestehen sonstige finanzielle Verpflichtungen in Höhe von € 11.854.756 (Vorjahr: € 13.507.962). Sie setzen sich wie folgt zusammen:

	2012 Euro	2011 Euro
Mietvertrag über Geschäftsräume	9.196.048	12.080.019
Sonstige Miet-/Nutzungsverträge	655.395	218.259
Instandhaltungsverträge	2.003.313	1.209.684

Der Grund für den Rückgang der Verpflichtungen aus dem Mietvertrag über Geschäftsräume liegt in der Befristung des aktuellen Mietvertrags auf den 31.12.2016: Prospektiv werden der Ermittlung der Verpflichtungen die dem Berichtsjahr folgenden 5 Geschäftsjahre zu Grunde gelegt. Bezogen auf das Vorjahr 2011 waren die Verpflichtungen aus dem Mietvertrag für 5 Jahre (2012 bis 2016) berücksichtigt. Für das Berichtsjahr findet der Mietvertrag lediglich 4 Jahre Berücksichtigung (2013 bis 2016), da er wie erwähnt zum 31.12.2016 endet.

Von dem Gesamtbetrag der sonstigen finanziellen Verpflichtungen entfallen € 1.104.160 auf verbundene Unternehmen (Vorjahr: € 525.846), die vollständig auf technische und organisatorische Dienstleistungen durch die Commerzbank AG sowie durch andere verbundene Unternehmen zurück zu führen sind.

3.2 Organe

3.2.1 Aufsichtsrat

Sabine Schmittroth
- Vorsitzende -
Bankangestellte

Michael Mandel
- stellvertretender Vorsitzender –
Bankangestellter

Sven Heide (seit 02.04.2012)
Bankangestellter

Reinhold Mitzkus
kaufmännischer Angestellter

Dr. Thorsten Reitmeyer (bis 31.03.2012)
Bankangestellter

Christian Rhino (seit 16.07.2012)
Bankangestellter

Carsten Strauß (bis 30.06.2012)
Bankangestellter

Michael Volke
technischer Angestellter

3.2.2 Geschäftsführung

Jürgen Fricke
Bankkaufmann

Stefan Homp
Bankkaufmann

Rüdiger Maroldt (seit 01.11.2012)
Bankkaufmann

3.3 Organbezüge und –kredite

Bezüge an den Aufsichtsrat der Gesellschaft werden nicht gewährt. Die Gesamtbezüge an die Geschäftsführung werden unter Hinweis auf § 286 Abs. 4 HGB nicht angegeben.

Zum Bilanzstichtag sind den Organen gegenüber weder Vorschüsse oder Kredite gewährt noch Haftungsverhältnisse zugunsten der Organe eingegangen worden.

3.4 Mitarbeiter

Im Geschäftsjahr 2012 waren durchschnittlich 539 (Vorjahr: 580) Mitarbeiter beschäftigt, die sich wie folgt zusammensetzen:

	2012	2011
Vollzeit	294	308
Teilzeit	245	272

3.5 Konzernangaben

Alleingesellschafterin ist die Commerzbank Aktiengesellschaft, Frankfurt am Main, in deren Konzernabschluss zum 31.12.2012 die Gesellschaft einbezogen wird. Der veröffentlichte Konzernabschluss wird im Unternehmensregister hinterlegt (Registernummer HRB 32000, Amtsgericht Frankfurt am Main). Zwischen der Commerz Direktservice GmbH, Duisburg, und der Commerzbank AG, Frankfurt am Main, besteht ein Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrag.

Duisburg, 12. März 2013

Commerz Direktservice GmbH
Geschäftsführung

Jürgen Fricke | Stefan Hompp | Rüdiger Maroldt

Anlagenspiegel der Commerz Direktservice GmbH zum 31.12.2012 (Euro)

	historische AK/HK					
Anlagekonten	**Stand 1.1.2012**	**Zugang GJ**	**Teilzugänge GJ**	**Umb. (+/-)**	**Abgang GJ**	**Stand 31.12.2012**
Immaterielle Vermögensgegenstände						
EDV-Software	3.269.703,50	204.794,24	0,00	14.875,00	91.469,56	3.397.903,18
geleistete Anzahlungen	14.875,00	0,00	0,00	-14.875,00	0,00	0,00
Summe:	3.284.578,50	204.794,24	0,00	0,00	91.469,56	3.397.903,18
Sachanlagen						
EDV-Hardware	4.363.362,44	218.619,90	16.045,01	0,00	1.159,98	4.596.867,37
Langlebige Wirtschaftsgüter	856.470,52	656.386,26	0,00	0,00	61.498,74	1.451.358,04
Ein-,Aus-,Umbauten	2.287.041,19	3.552,15	73.236,42	0,00	4.004,08	2.359.825,68
GWG Sammelposten	665.336,86	311.605,30	0,00	0,00	60.232,28	916.709,88
geleistete Anzahlungen	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Summe:	8.172.211,01	1.190.163,61	89.281,43	0,00	126.895,08	9.324.760,97
Gesamtsumme:	**11.456.789,51**	**1.394.957,85**	**89.281,43**	**0,00**	**218.364,64**	**12.722.664,15**

Anlagenspiegel der Commerz Direktservice GmbH zum 31.12.2012 (Euro)

		Abschreibungen			Restbuchwerte	
Anlagekonten	**Stand 1.1.2012**	**Zugang GJ**	**Abgang GJ**	**Stand 31.12.2012**	**Stand 1.1.2012**	**Stand 31.12.2012**
Immaterielle Vermögensgegenstände						
EDV-Software	2.199.898,50	448.714,24	91.469,56	2.557.143,18	1.069.805,00	840.760,00
geleistete Anzahlungen	0,00	0,00	0,00	0,00	14.875,00	0,00
Summe:	2.199.898,50	448.714,24	91.469,56	2.557.143,18	1.084.680,00	840.760,00
Sachanlagen						
EDV-Hardware	4.013.929,44	253.318,91	1.159,98	4.266.088,37	349.433,00	330.779,00
Langlebige Wirtschaftsgüter	408.249,52	72.192,23	61.232,71	419.209,04	448.221,00	1.032.149,00
Ein-,Aus-,Umbauten	1.759.910,19	87.209,57	4.004,08	1.843.115,68	527.131,00	516.710,00
GWG Sammelposten	202.306,86	196.285,30	60.232,28	338.359,88	463.030,00	578.350,00
geleistete Anzahlungen	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Summe:	6.384.396,01	609.006,01	126.629,05	6.866.772,97	1.787.815,00	2.457.988,00
Gesamtsumme:	**8.584.294,51**	**1.057.720,25**	**218.098,61**	**9.423.916,15**	**2.872.495,00**	**3.298.748,00**